

УДК 364-78:364.4

DOI <https://doi.org/10.32782/3041-1351/2025-2-9>

Романовська Людмила Іванівна,

доктор педагогічних наук, кандидат психологічних наук, професор,
професор кафедри соціальної роботи, психології
та соціокультурної діяльності імені Т. Сосновської,
Навчально-реабілітаційний заклад вищої освіти
«Кам'янець-Подільський державний інститут»
liromanovska12@gmail.com
ORCID ID: 0000-0001-7547-4575

Новак Микола Володимирович,

аспірант кафедри психології та педагогіки,
Хмельницький національний університет
novakilinovak@gmail.com
ORCID ID: 0000-0003-0221-6342

ВИКОРИСТАННЯ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ В ПРОЦЕСІ КОНСУЛЬТУВАННЯ ВРАЗЛИВИХ КАТЕГОРІЙ НАСЕЛЕННЯ

Вступ. Актуальність дослідження зумовлена зростанням потреби в комплексному та індивідуалізованому підході до консультування вразливих категорій населення, до яких належать особи з інвалідністю, внутрішньо переміщені особи, сім'ї у складних життєвих обставинах. Кейс-менеджмент є одним із таких інструментів, що поєднують оцінку потреб, індивідуальне планування, координацію послуг та моніторинг результатів.

Метою дослідження є теоретичне обґрунтування та аналіз практики використання кейс-менеджменту у процесі консультування вразливих категорій населення.

Наукова новизна дослідження полягає у комплексному порівнянні міжнародного та українського досвіду впровадження кейс-менеджменту, виділенні факторів успіху та перешкод у практичному застосуванні, а також формуванні рекомендацій щодо адаптації стандартів та методик до українського контексту. Вперше систематизовано переваги та труднощі реалізації кейс-менеджменту у процесі консультативної допомоги, визначено роль цифровізації, міжсекторальної координації та підготовки кадрів у підвищенні ефективності соціальних інтервенцій.

Висновки. Аналіз показує, що кейс-менеджмент забезпечує комплексний та індивідуалізований підхід до клієнтів, сприяє автономізації осіб, профілактиці кризових ситуацій та підвищує прозорість та підзвітність соціальних програм. Український досвід свідчить про значний прогрес: функціонують кейс-команди, запроваджуються цифрові інструменти супроводу, реалізуються проекти недержавних та міжнародних організацій. Водночас залишаються проблеми кадрового дефіциту, перевантаження працівників, нестачі уніфікованих стандартів, етичних та цифрових викликів, а також нестабільність фінансування. Подальші дослідження мають бути спрямовані на оцінку ефективності кейс-менеджменту у різних групах вразливого населення, удосконалення міжсекторальної координації та адаптацію методик та стандартів до українських умов, що забезпечить сталий розвиток та якість соціальних послуг.

Ключові слова: кейс-менеджмент, вразливі категорії населення, консультування, соціальні працівники, індивідуалізований підхід, міжсекторальна координація.

Romanovska Lyudmyla Ivanivna

Doctor of Pedagogical Sciences, Candidate of Psychological Sciences, Professor,
Professor at the Department of Social Work, Psychology
and Sociocultural Activity named after T. Sosnovska,
Educational and Rehabilitation Institution of Higher Education
“Kamianets-Podilskyi State Institute”

Novak Mykola Volodymyrovych

Postgraduate Student at the Department of Psychology and Pedagogy,
Khmelnitskyi National University

USE OF CASE MANAGEMENT IN THE PROCESS OF COUNSELING VULNERABLE POPULATION CATEGORIES

Introduction. The relevance of the study is due to the growing need for a comprehensive and individualized approach to counseling vulnerable categories of the population, which include persons with disabilities, internally displaced persons, families in difficult life circumstances. Case management is one of such tools, combining needs assessment, individual planning, coordination of services and monitoring of results.

The purpose of the study is to theoretically substantiate and analyze the practice of using case management in the process of consulting vulnerable categories of the population.

The scientific novelty of the study lies in a comprehensive comparison of international and Ukrainian experience in implementing case management, identifying success factors and obstacles in practical application, as well as formulating recommendations for adapting standards and methods to the Ukrainian context. For the first time, the advantages and difficulties of implementing case management in the process of providing advisory assistance have been systematized, the role of digitalization, intersectoral coordination and staff training in increasing the effectiveness of social interventions has been determined.

Conclusions. The analysis shows that case management provides a comprehensive and individualized approach to clients, contributes to the autonomy of individuals, the prevention of crisis situations and increases the transparency and accountability of social programs. The Ukrainian experience shows significant progress: case teams are functioning, digital support tools are being introduced, projects of non-governmental and international organizations are being implemented. At the same time, problems of staff shortage, overload of employees, lack of unified standards, ethical and digital challenges, as well as instability of financing remain. Further research should be aimed at assessing the effectiveness of case management in different groups of vulnerable population, improving intersectoral coordination and adapting methods and standards to Ukrainian conditions, which will ensure sustainable development and quality of social services.

Key words: case management, vulnerable population, counseling, social workers, individualized approach, intersectoral coordination.

Вступ. Сучасні соціально-економічні умови, зростання масштабів міграції, воєнні дії, втрата роботи, насильство, соціальна ізоляція та інші кризові явища призводять до збільшення кількості осіб, які належать до вразливих категорій населення. Такі групи – внутрішньо переміщені особи, люди з інвалідністю, діти-сироти, сім'ї у складних життєвих обставинах, люди похилого віку, безробітні, жертви насильства – потребують не лише матеріальної підтримки, а й комплексного психологічного, соціального та консультативного супроводу.

У цьому контексті особливий значущості набуває кейс-менеджмент (case management) – інноваційна технологія соціальної роботи, спрямована на індивідуальний підхід до клієнта, координацію послуг, оптимізацію взаємодії між різними установами та фахівцями. Його використання забезпечує послідовність допомоги, підвищує її ефективність і сприяє соціальній інтеграції осіб, що опинилися в кризі.

У процесі консультування вразливих категорій населення кейс-менеджмент постає як механізм персоналізованого супроводу клієнта: від оцінки потреб та розробки плану допомоги – до моніторингу результатів та підтримки на етапі самостійного подолання проблем. Такий підхід дозволяє не лише надати разову допомогу, а й сприяє розвитку внутрішніх ресурсів особистості, формуванню навичок самодопомоги та соціальної адаптації [1].

Впровадження кейс-менеджменту в практику консультування є актуальним і з урахуванням євроінтеграційних процесів в Україні, які передбачають модернізацію системи соціальних послуг, підвищення її ефективності та орієнтацію на потреби клієнта. У той же час існує потреба у підготовці фахівців, здатних якісно реалізовувати кейс-менеджмент у консультативній практиці, використовуючи міждисциплінарний підхід, етичні стандарти та сучасні технології соціальної роботи.

Отже, актуальність проблеми обумовлена необхідністю підвищення ефективності соціального консультування вразливих категорій населення шляхом впровадження кейс-менеджменту як системної, клієнтоорієнтованої та доказової технології соціальної підтримки.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Останні публікації підкреслюють, що кейс-

менеджмент дедалі частіше розглядають як ключовий міждисциплінарний інструмент для роботи з особами з комплексними потребами: він систематизує виявлення потреб, індивідуальне планування, координацію послуг і моніторинг результатів [2, с. 5100]. Систематичні огляди та мета-аналізи показують позитивний вплив кейс-менеджменту на психічне здоров'я та соціальну адаптацію в осіб із хронічними захворюваннями та іншими складними випадками [3, с. 120], тоді як якісні дослідження висвітлюють механізми успіху – довіра між фахівцем і клієнтом, міжсекторна співпраця і контекстуальна адаптація практик [4, с. 391].

В українському контексті кейс-менеджмент активно використовують у гуманітарних і соціальних програмах для ВПО, сімей у складних життєвих обставинах і дітей з інвалідністю; звіти UNHCR документують застосування мобільних та стаціонарних кейс-команд у 2023–2024 роках і вказують на потребу в стандартизації підходів та довготривалому моніторингу ефективності [5]. Одночасно локальні дослідження та огляди ролі медсестер-кейс-менеджерів підкреслюють переваги інтеграції в первинну ланку та виклики цифровізації [6]: зростає потреба в підготовці кадрів, захисті даних та адаптації міжнародних практик до ресурсних реалій громад.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та проаналізувати практику використання кейс-менеджменту у процесі консультування вразливих категорій населення.

Завданнями дослідження є: 1) дослідити міжнародний та український досвід упровадження кейс-менеджменту в системі соціальної роботи; 2) виявити переваги та труднощі реалізації кейс-менеджменту у процесі надання консультативної допомоги вразливій категорії населення.

Виклад основного матеріалу дослідження. У сучасній соціальній роботі кейс-менеджмент (case management) розглядається як стратегічна технологія, що поєднує індивідуалізований підхід до клієнта із системною координацією послуг різних відомств та організацій. У міжнародній практиці цей підхід набув поширення наприкінці ХХ століття як відповідь на зростання кількості осіб з комплексними потребами – людей похилого віку, людей з психічними розладами, бездомних, біженців, дітей

з порушеннями розвитку [3, с. 121]. Основна ідея кейс-менеджменту полягає у побудові безперервного ланцюга підтримки – від початкового виявлення проблеми до її стабілізації, що досягається завдяки індивідуальному плануванню, координації послуг та регулярному моніторингу результатів.

У країнах Європейського Союзу кейс-менеджмент інтегровано у політику «інтегрованого догляду» (integrated care). Так, у Нідерландах, Великій Британії та Канаді активно розвиваються моделі спільної роботи медичних та соціальних працівників, де кейс-менеджер є ключовою ланкою в комунікації між службами. За даними М. Ламберта та інших вчених [2], систематичні дослідження підтверджують ефективність таких програм у покращенні психосоціального стану клієнтів, скороченні кількості повторних госпіталізацій та підвищенні задоволеності клієнтів якістю допомоги. У той же час важливою умовою є належна професійна підготовка фахівців та доступ до міжсекторальних ресурсів.

У країнах Північної Америки кейс-менеджмент є обов'язковим елементом соціальної підтримки ветеранів, бездомних та жертв домашнього насильства. Наприклад, у США Національна асоціація соціальних працівників (NASW) розробила стандарти ведення кейсу, що визначають етапи роботи: оцінку, планування, впровадження, моніторинг, переоцінку та завершення кейсу. Такі стандарти сприяють уніфікації консультативної практики та формуванню спільної мови між фахівцями різних профілів. Дослідження К. Худон та інших вчених [4] показують, що успішність кейс-менеджменту значною мірою залежить від довіри клієнта до фахівця, гнучкості системи соціального захисту та наявності чіткої етичної політики захисту персональних даних.

В Україні активне впровадження кейс-менеджменту почалося після 2014 року, коли соціальні служби зіткнулися з викликами, пов'язаними з внутрішнім переміщенням населення, травматичними наслідками війни та збільшенням кількості сімей, які потребують тривалого соціального супроводу. Практика впровадження цього підходу ґрунтувалася на досвіді міжнародних гуманітарних організацій – UNICEF, UNHCR, «Карітас Україна», «Горіховий дім» – та українських університетів, які здійснювали підготовку кадрів для соціальної сфери.

Відповідно до звіту UNHCR [5], у 2023–2024 рр. в Україні функціонувало понад 150 мобільних кейс-команд, які забезпечували консультування та супровід внутрішньо переміщених осіб, жінок, які постраждали від гендерно зумовленого насильства, та дітей у кризових сім'ях. Модель кейс-менеджменту тут виступає не лише як механізм допомоги, а й форма соціального захисту, що поєднує консультативну, кризову та реабілітаційну складові.

Наукові публікації українських дослідників О.Г. Коломієць та Т.М. Демиденко [7] засвідчують, що впровадження кейс-менеджменту супроводжується розвитком інноваційних форм соціальної роботи – соціального патронажу, індивідуальних

маршрутів допомоги, міжвідомчих платформ підтримки. У громадах, де кейс-менеджмент реалізується системно, спостерігається підвищення якості надання послуг, покращення комунікації між фахівцями та зменшення повторного звернення клієнтів за допомогою.

Водночас, український досвід виявляє низку структурних проблем: недостатнє кадрове забезпечення, відсутність єдиних стандартів ведення кейсу, обмежене фінансування та складність із цифровізацією процесів. Незважаючи на це, розвиток електронних систем керування кейсами (зокрема, у Києві, Львові, Харкові) дозволяє підвищити прозорість процесів, контролювати навантаження на фахівців та швидше реагувати на потреби клієнтів.

Однією з ключових переваг кейс-менеджменту є *індивідуалізований підхід та повнота допомоги*. Завдяки створенню персонального плану роботи з кожним клієнтом враховуються не лише матеріальні чи медичні потреби, а й психологічні, соціальні та правові аспекти. Це дозволяє забезпечити комплексність втручання та підвищити його ефективність, що позитивно впливає на якість життя клієнтів. Важливою складовою є покращення координації між установами, оскільки кейс-менеджер є центральною ланкою між соціальними службами, медичними установами, освітніми установами, неурядовими організаціями. Такий підхід мінімізує дублювання функцій, скорочує час реагування на запити клієнта та запобігає його соціальному виключенню через бюрократичні чи комунікаційні бар'єри [8].

Не менш важливою перевагою є *розвиток автономії клієнтів* – їхньої здатності самостійно долати труднощі, приймати рішення та відповідати за власне життя. Завдяки консультативному супроводу, що поєднує психосоціальну підтримку та мотиваційне консультування, клієнти переходять від пасивної позиції одержувачів допомоги до активної участі у власних змінах. Соціальний працівник при цьому виступає фасилітатором розвитку – допомагає усвідомити ресурси, сильні сторони та способи подолання криз. Кейс-менеджмент формує практичні навички самоорганізації, управління емоціями, спілкування та відстоювання своїх прав. Це підвищує самооцінку, зменшує залежність від соціальних служб та сприяє розвитку відповідальності. Для внутрішньо переміщених осіб така підтримка допомагає відновити почуття контролю над життям, адаптуватися до нових умов і повернути мотивацію до соціальної активності. Отже, розвиток автономії є не лише засобом вирішення поточних проблем, а й основою довготривалої самодостатності та стійкості клієнта.

Ще однією суттєвою перевагою кейс-менеджменту є *профілактика повторних криз*, яка забезпечується систематичним моніторингом стану клієнтів та постійного аналізу їхніх потреб. На відміну від традиційних підходів, де допомога надається лише у відповідь на проблему, кейс-менеджмент орієнтований на попередження ризиків і своєчасне втручання. Регулярні зустрічі, оцінка

динаміки стану, виявлення змін у поведінці чи соціальних обставин клієнта дозволяють фахівцям реагувати превентивно – ще до того, як ситуація призведе до кризи. Такий підхід є особливо ефективним у роботі з людьми, які пережили травматичний досвід, зокрема, внутрішньо переміщеними особами, ветеранами, сім'ями в кризових обставинах, особами з інвалідністю або з хронічними захворюваннями. Регулярний моніторинг допомагає виявляти ознаки соціальної ізоляції, виснаження, зниження психоемоційного стану або нестачі життєвих ресурсів, що дозволяє оперативно направити клієнта до необхідних фахівців – психолога, юриста, лікаря чи фінансового консультанта. Завдяки цьому запобігають повторному загостренню проблеми, знижують ризик маргіналізації клієнта та підтримують його інтеграцію у суспільство.

Крім того, кейс-менеджмент сприяє *підвищенню прозорості, підвітності та ефективності використання соціальних ресурсів*. Систематичне документування кожного етапу взаємодії з клієнтом, фіксація досягнутих результатів та оновлення планів роботи дозволяють не лише відслідковувати прогрес, а й аналіз ефективності окремих програм чи стратегій. Такий аналітичний підхід формує основу для обґрунтованого прийняття управлінських рішень, покращення міжвідомчої координації та підвищення якості соціальних послуг.

Використання електронних систем обліку та управління кейсами робить цей процес ще ефективнішим. Сучасні цифрові платформи дозволяють проводити інтегровані бази даних клієнтів, автоматизувати обмін інформацією між установами, формувати аналітичні звіти та візуалізувати результати діяльності. Це не лише спрощує роботу соціальних працівників, а й підвищує довіру до системи з боку клієнтів та партнерських організацій.

Таким чином, кейс-менеджмент забезпечує безперервність допомоги, її своєчасність та прозорість, перетворюючи соціальну роботу з реактивної системи реагування на кризу на активну систему підтримки, що запобігає її виникненню. Завдяки цьому він стає важливим інструментом сталого розвитку соціальних сервісів та якості життя людей, які перебувають у складних життєвих обставинах [9, с. 272].

Однією з головних проблем залишається *кадрове навантаження та дефіцит ресурсів*. В українських реаліях один кейс-менеджер може одночасно вести десятки клієнтів, що унеможливорює глибоку персоналізовану роботу. Постійна нестача фінансування, обмежений доступ до транспорту, техніки чи приміщень значно знижують ефективність системи. До цього додається недостатня підготовка фахівців: не всі соціальні працівники мають навички стратегічного планування, міжвідомчої взаємодії або морального поводження з даними клієнтів. У багатьох НУО проекти реалізуються за участю волонтерів, підготовка яких може бути нерівномірною [3, с. 125].

Ще однією проблемою є *відсутність уніфікованих стандартів та методик*. В Україні відсутня єдина система обліку клієнтів, уніфікованих про-

токолів передачі справ або моніторингу. Це призводить до дублювання дій, втрати інформації та непослідовності у наданні послуг. Водночас, розвиток цифрових технологій породжує етичні та юридичні виклики: впровадження електронних баз даних, онлайн-консультацій вимагає дотримання законів про захист персональних даних, забезпечення кібербезпеки та рівного доступу клієнтів до Інтернету. Особливо складною є ситуація у сільських регіонах, де технічні можливості обмежені [10].

Не можна оминати і *ризик професійного вигорання фахівців*. Робота з травматичними історіями клієнтів, високий рівень відповідальності та емоційного навантаження без належної супервізійної підтримки призводять до зниження ефективності консультативної діяльності. Нарешті, нестабільність фінансування істотно впливає на сталість кейс-проектів. Багато з них функціонують в рамках грантової підтримки, і після завершення фінансування допомога часто припиняється [9]. Для забезпечення сталості необхідне інтегрування кейс-менеджменту до державних та місцевих програм, формування міжсекторальних партнерств та узгодження стандартів на національному рівні.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Аналіз міжнародного та українського досвіду використання кейс-менеджменту у консультуванні вразливих категорій населення свідчить про його високу ефективність як міждисциплінарного інструменту. Кейс-менеджмент забезпечує індивідуалізований та комплексний підхід до клієнтів, інтегрує соціальні, медичні, психологічні та правові аспекти допомоги, сприяє автономізації клієнтів та профілактиці криз. Міжнародний досвід підкреслює важливість чітких стандартів, міжсекторальної координації, належної підготовки фахівців, ресурсного забезпечення та захисту персональних даних [1; 2; 4].

В Україні кейс-менеджмент активно застосовується у громадах та містах: працюють кейс-команди, впроваджуються цифрові інструменти супроводу, з'являються методичні посібники, реалізуються проекти НУО та міжнародних організацій UNHCR, UNICEF [6]. Водночас зберігаються труднощі: кадровий дефіцит, перевантаження, нестача уніфікованих стандартів, етичні та цифрові виклики, ризик професійного вигорання.

Перспективи подальших досліджень полягають у вивченні ефективності кейс-менеджменту у різних групах вразливого населення з використанням довгострокових та змішаних методологій, оцінці впливу на психосоціальні, економічні та медичні показники, а також удосконаленні міжсекторальної координації і цифрових практик. Розробка адаптованих стандартів і протоколів сприятиме сталості практик і захисту даних клієнтів.

Таким чином, кейс-менеджмент залишається перспективним і ефективним інструментом соціальної роботи, а подальші дослідження допоможуть підвищити якість, комплексність та сталий розвиток соціальних послуг в Україні.

Список літератури:

1. Спіріна Т., Бодня А. Кейс-менеджмент у роботі з вразливими групами населення. *Humanitas*. 2023. № 2. С. 145–150. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.2.21>.
2. Lambert M., Doucet S., Luke A., Rubenstein D., Porter J., Hudon C., Ramsden V., Bisson M., Howse D., Chouinard M.C. Case management in primary care for people with complex care needs: a realist evaluation. *Annals of Family Medicine*. 2023. Vol. 21, Suppl. 3. P. 5100. DOI: <https://doi.org/10.1370/afm.22.s1.5100>. PMID: PMC10983457.
3. Bauman C.A., Fillingham J., Candidate E., Keely-Dyck E., Elrafih Y., Stevenson J., Boehm M., Haesler L., Kaufman S., Duck T., Kenney J., Henry S. An approach to interprofessional management of complex patients: a case report. *Journal of the Canadian Chiropractic Association*. 2019. Vol. 63, No. 2. P. 119–125. PMID: 31564750. PMID: PMC6743649
4. Hudon C., Bisson M., Chouinard M.C., Moullec G., Del Barrio L.R., Angrignon-Girouard É., Pratte M.M., Poirier M.D. Opportunities of integrated care to improve equity for adults with complex needs: a qualitative study of case management in primary care. *BMC Primary Care*. 2024. Vol. 25, No. 1. Article 391. DOI: 10.1186/s12875-024-02643-7. PMID: PMC11539299.
5. UNHCR. *Case management and protection response for internally displaced persons in Ukraine: Annual report 2023–2024*. United Nations High Commissioner for Refugees, 2024. URL: <https://www.unhcr.org/ua/>.
6. Karam M., Chouinard M.C., Couturier Y., Vedel I., Hudon C. Nursing care coordination in primary healthcare for patients with complex needs: a comparative case study. *International Journal of Integrated Care*. 2023. Vol. 23, No. 1. Article 5. DOI: 10.5334/ijic.6729.
7. Коломієць О. Г., Демиденко Т. М. Соціальні проекти як інструмент впровадження інновацій у соціальній роботі. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота*. 2023. Вип. 2(53). С. 61–66.
8. Суровцева І., Брежнева Т. Національний досвід кейс-менеджменту в соціальній роботі. *Вісник Приазовського державного технічного університету. Серія: Соціально-гуманітарні науки та публічне адміністрування*. 2024.
9. Klaehn A. K., Jaschke J., Freigang F., Arnold M. Cost-effectiveness of case management: a systematic review. *The American Journal of Managed Care*. 2022. Vol. 28, No. 7. P. e271–e279. DOI: 10.37765/ajmc.2022.89186.
10. Hudon C., Kessler R. Integrating case management for patients with complex needs in the ground practice: the importance of context in evaluative designs. *Health Research Policy and Systems*. 2023. Vol. 21, Article 9. DOI: <https://doi.org/10.1186/s12961-023-00960-4>

References:

1. Spirina, T., & Bodnia, A. (2023). Keis-menedzhment u roboti z vrazlyvymy hrupamy naseleennia [Case management in working with vulnerable population groups]. *Humanitas*, (2), 145–150. <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.2.21> [in Ukrainian].
2. Lambert, M., Doucet, S., Luke, A., Rubenstein, D., Porter, J., Hudon, C., Ramsden, V., Bisson, M., Howse, D., & Chouinard, M. C. (2023). Case management in primary care for people with complex care needs: a realist evaluation. *Annals of Family Medicine*, 21(Suppl 3), 5100. <https://doi.org/10.1370/afm.22.s1.5100>
3. Bauman, C. A., Fillingham, J., Candidate, E., Keely-Dyck, E., Elrafih, Y., Stevenson, J., Boehm, M., Haesler, L., Kaufman, S., Duck, T., Kenney, J., & Henry, S. (2019). An approach to interprofessional management of complex patients: a case report. *The Journal of the Canadian Chiropractic Association*, 63(2), 119–125.
4. Hudon, C., Bisson, M., Chouinard, M. C., Moullec, G., Del Barrio, L. R., Angrignon-Girouard, É., Pratte, M. M., & Poirier, M. D. (2024). Opportunities of integrated care to improve equity for adults with complex needs: a qualitative study of case management in primary care. *BMC primary care*, 25(1), AArticle 391. <https://doi.org/10.1186/s12875-024-02643-7>
5. United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR). (2024). *Case management and protection response for internally displaced persons in Ukraine: Annual report 2023–2024*. Retrieved from <https://www.unhcr.org/ua/>
6. Karam, M., Chouinard, M. C., Couturier, Y., Vedel, I., & Hudon, C. (2023). Nursing Care Coordination in Primary Healthcare for Patients with Complex Needs: A Comparative Case Study. *International journal of integrated care*, 23(1), Article 5. <https://doi.org/10.5334/ijic.6729>
7. Kolomiiets, O. H., & Demydenko, T. M. (2023). Sotsialni proiekti yak instrument vprovadzhennia innovatsii u sotsialnii roboti [Social projects as a tool for implementing innovations in social work]. *Scientific Bulletin of Uzhhorod University. Series: Pedagogy. Social Work*, 2(53), 61–66. [in Ukrainian].
8. Surovtseva, I., & Brieznieva, T. (2024). Natsionalnyi dosvid keis-menedzhmentu v sotsialnii roboti [National experience of case management in social work]. *Bulletin of the Azov State Technical University. Series: Social and Human Sciences and Public Administration*. [in Ukrainian].
9. Klaehn, A. K., Jaschke, J., Freigang, F., & Arnold, M. (2022). Cost-effectiveness of case management: a systematic review. *The American journal of managed care*, 28(7), e271–e279. <https://doi.org/10.37765/ajmc.2022.89186>
10. Hudon, C., & Kessler, R. (2023). Integrating case management for patients with complex needs in the ground practice: The importance of context in evaluative designs. *Health Research Policy and Systems*, 21(1), Article 9. <https://doi.org/10.1186/s12961-023-00960-4>

Отримано: 21.09.2025

Рекомендовано: 11.10.2025

Опубліковано: 30.12.2025